

移动为要

引领旅行体验革命

移动是旅游和交通运输业的未来

1964 年，Sabre 航空预定系统发布，并迅速成为全球最大的专用实时数据处理系统。¹ 20 世纪 90 年代后期，互联网的普及再一次颠覆了旅游和交通运输业的运营模式。乘客比以往任何时候都更加互联互通，而曾经推动旅游和交通运输业向前发展的系统如今却止步不前。相比其他行业，旅行流程缺少灵活性，非常繁琐，使用起来很不方便。而移动技术有能力显著提高客户满意度，因为此类技术支持更深入的互动，提供个性化服务，并且能够帮助员工与旅行者进行更有意义的接触。

借助移动技术，提高乘客满意度

2017 年，移动渠道占到美国数字化旅行销售份额的 40%。² 越来越多的人使用智能手机来规划自己的行程。今年，美国的数字化旅行销售额将达到 1896.2 亿美元，其中 40% 的销售来自于移动设备。³ 截至 2013 年，全球 75% 的游客在出行期间使用平板电脑和智能手机，因此互联互通几乎无处不在。⁴ 随着时间的推移，这些数字还会持续上升，因为不使用智能手机的旅客无法获取有关航班延误和酒店升级等重要信息。只有互联互通的乘客方可获得最新信息。

和许多行业一样，旅游和交通运输业通过提供个性化服务，可以实现更高的效益。但是，要有效实现个性化，供应商必须了解旅客的个人喜好，包括首选的接触渠道。对于越来越多的人来说，这个渠道就是移动。2017 年，5750 万美国成年人将使用智能手机预订出行。与去年相比，该数字增长了 14.1%，占使用移动设备进行预订的旅客总数的 81.2%。⁵

由于和乘客的数字化互动能够产生准确及时的洞察，因此是收集和应用客户个人喜好的一种绝佳方式。但许多旅游和交通运输企业还可以在核心技能方面做得更好。许多旅客对于航空公司网站、移动应用和社交渠道提供的体验颇有微词，认为不如通过从员工服务获得的体验。

事实上，根据“国际航空运输协会全球研究团队”进行的一项调研，39% 的休闲乘客以及 45% 的商务乘客表示，他们使用太多的网站和应用来查找航班，但效果并不好。⁶ 而根据“IBM 旅行体验指数”，航空公司和酒店应仿效人工提供的最为个性化的旅客互动，改善数字化互动体验。⁷ 通过运用从之前的客户互动中所获得的客户个人喜好和数据，旅行服务供应商就能够提供个性化的服务和产品。

“2017年，5750万美国成年人将使用智能手机预订出行。”⁸

eMarketer, “移动技术推动在线旅行预订增长”, 2017年6月

关键流程转型

移动应用的用处不仅仅限于领登机牌或登记入住，旅行服务供应商可借此机会提高移动用户的客户转化率。在此背景下，客户转化率基于实际完成预订或支付的旅行服务购买者。移动设备的功能得到了显著提升，因此旅客不仅可以执行简单的自助服务，还可完成复杂的交易。陈旧的系统已无力承担客户互动。

2017年，乘客已经不需要排长队，眼巴巴看着柜台前的服务人员敲打键盘。

“IBM 旅行体验指数”使用了一种神秘的购物者方法来收集数据。在线请求特殊餐饮服务的旅客通常无法通过航空公司的移动应用查看这些请求。

他们也很少在后续航班中收到有关再次输入或确认个人喜好的提示，许多情况下，他们甚至无法获得所请求的特殊餐饮。尽管此项调研表明仍有很多改进之处，但好消息是，移动应用已无处不在，并且已存在大量解决方案，因此航空公司可以仿效其他行业来弥补这些不足。

得益于认知和人工智能工具的不断完善，旅行服务供应商可以采用许多新的方法来了解和预测客户需求。通过充分利用从大数据和分析中获得的洞察，他们可以为具体的个人和市场创建个性化的产品和服务。但几乎所有这些新的个性化方法都要用到移动互动。

旅客对个性化抱有期望，50% 的旅客认为适合自身喜好才算是最佳体验。⁹ 实现客户体验个性化的一个方面就是在整个旅程之前、期间和之后不断预测旅客的喜好。身为数字达人的旅客希望获得主动的沟通和选择，而这需要供应商之间的协作水平更上一层楼。移动设备也支持这些新功能和服务。

汉莎航空创建“移动优先”应用

借助“移动优先”型 (MobileFirst) iOS 应用 **Manage Gates**，汉莎航空的经理能够获得最新的关键信息，确保旅客安全准时地踏上行程。专门针对航班经理设计的 **Manage Gates** 是一款数字化业务助手，可即时访问与航空公司的指定航班相关的关键数据。现在，航班经理可规划和监控航班变化以及登机流程。借助这些信息，他们可以更快地对变化作出响应，为乘客提供更好的帮助。此应用简化了日常任务，提高了流程效率，使航班经理能够更直接处理客户需求。

移动渠道、数字优先购物已成常态，旅客甚至开始试验通过聊天来购物。

预览已结束，完整报告链接和二维码如下：

https://www.yunbaogao.cn/report/index/report?reportId=1_42658

